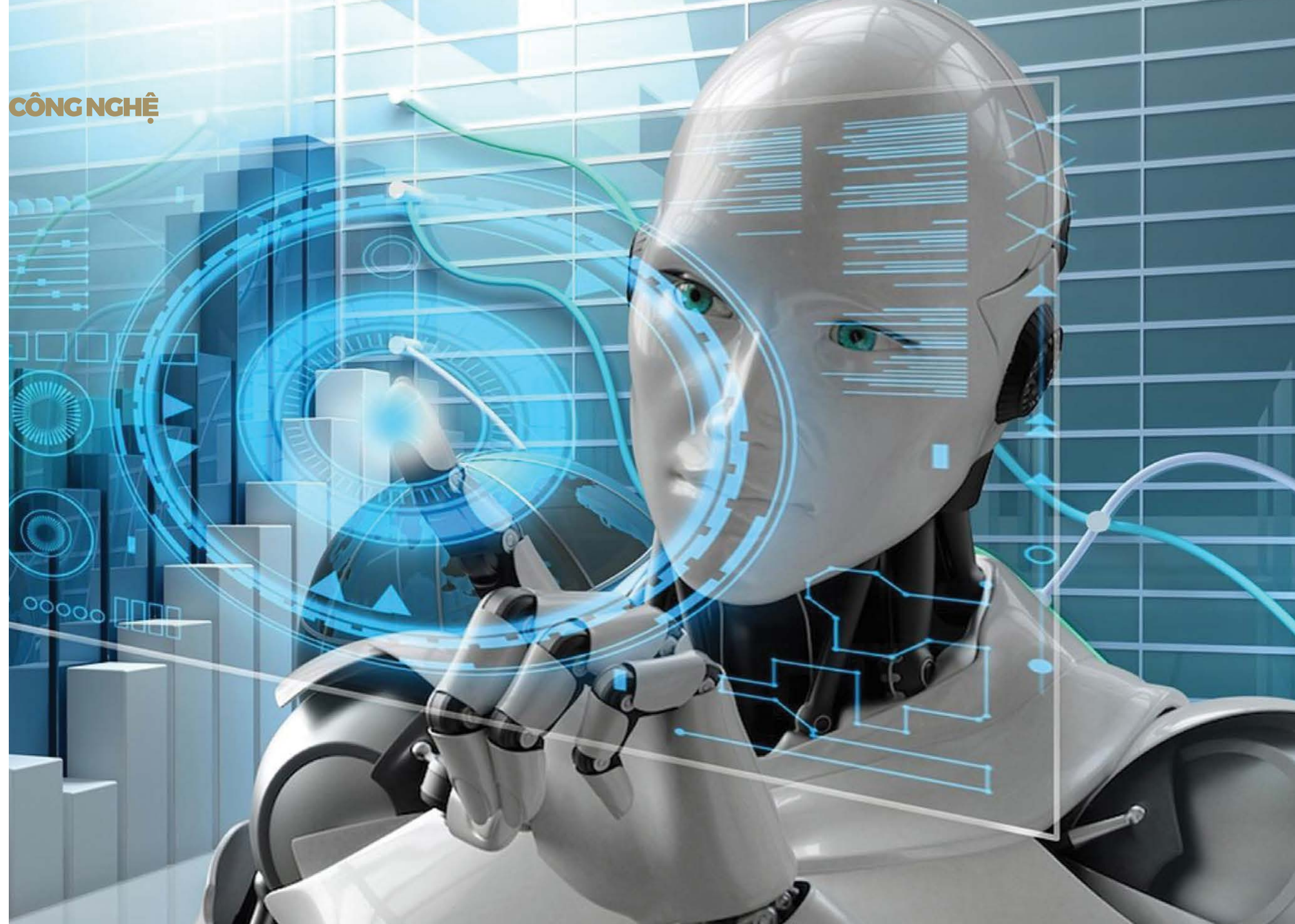


Nhân lực số

THS **VŨ TUẤN ANH** - CHUYÊN GIA KHỞI NGHIỆP VÀ ĐỔI MỚI SÁNG TẠO

Đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số, một cuộc cách mạng nhân lực đang âm thầm diễn ra tại Việt Nam cũng như trên toàn thế giới.

Trong các doanh nghiệp và tổ chức, các nhân viên quản lý đang trao đổi hàng ngày thông qua Zalo, video call trên các nền tảng như FB để phục vụ khách hàng số - tương tác với doanh nghiệp qua kênh số. Khách hàng số chính là động lực quan trọng thúc đẩy nhân lực chuyển đổi số để đáp ứng nhu cầu của họ. Yếu tố thứ hai chính là công nghệ đã giúp cho nhân lực có thêm các năng lực số nhằm giải quyết tốt hơn công việc. Doanh nghiệp đặc biệt phòng nhân sự cần tập trung phát triển nhân lực số để đáp ứng cho hiện tại và tương lai.

Công nghệ số

Nhân lực số là khái niệm mô tả nhân lực truyền thống kết hợp với các công nghệ số để thực hiện các nhiệm vụ. Cấp độ thứ nhất khi công nghệ thay thế hoàn toàn nhân lực truyền thống trong các loại công việc lặp đi lặp lại. Hiện tại, doanh nghiệp tại Việt Nam sử dụng hệ thống tổng đài tự động gọi phục vụ khách hàng.

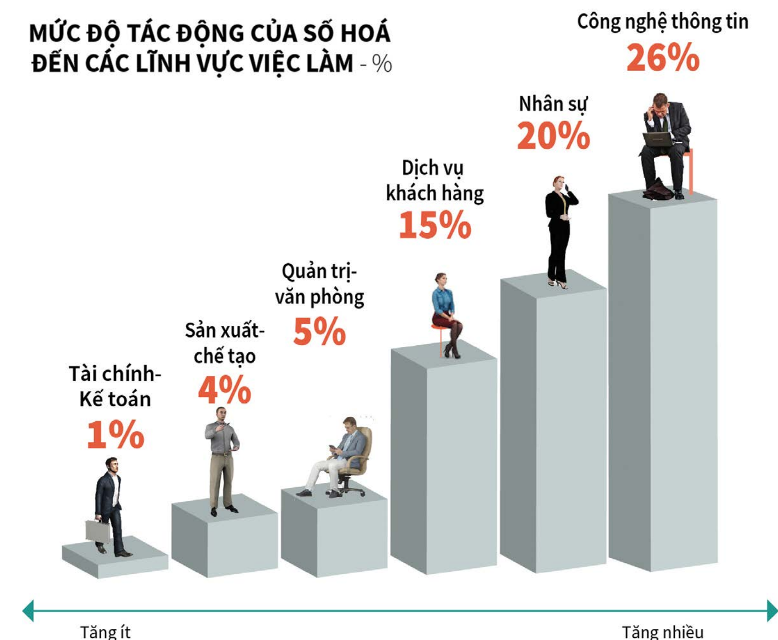
Cấp độ thứ hai, khi công nghệ thực hiện các phần việc chính và người lao động kiểm soát và ra quyết định dựa trên các phần việc công nghệ thực hiện. Chúng ta có thể thấy qua ví dụ các ứng dụng AI xử lý hình ảnh sản phẩm và đưa ra các đánh giá tự động. Các đánh giá này vẫn phải qua đánh giá và quyết định của nhân viên kiểm soát chất lượng trước khi được nhập kho thành phẩm hay bị thải loại.

Cấp độ thứ ba khi công nghệ và nhân lực truyền thống cùng thực hiện giải quyết công việc. Các bác sỹ sử dụng các hệ thống mổ robot là ví dụ cho cấp độ này.

Cấp độ thứ tư khi công nghệ trở thành công cụ hỗ trợ cho nhân viên. Một nhân viên bán hàng khi nói chuyện với khách hàng có thể sử dụng phần mềm nhận dạng giọng nói. Thông qua phần mềm và AI, sau khi trao đổi với khách hàng, nhân viên có ngay bản tóm tắt nội dung trao đổi từ đó có các hành động xử lý công việc hiệu quả. Công nghệ chuyển đổi số đã hiện diện tại tất cả các cấp độ nói trên trong doanh nghiệp.

Nhân lực truyền thống cần được chuyển đổi mạnh mẽ trong các thành phần: công nghệ số - kỹ năng số và tâm thế số.

Trước tốc độ thâm nhập sâu rộng và nhanh chóng của công nghệ số trong công việc, tất cả những ai đang và sẽ đi làm cần nghiên cứ đánh giá mối quan hệ của lao động truyền thống và công nghệ số để có những hướng phát triển nghề nghiệp thích hợp. Giá trị số mang lại cho khách hàng chính là kim chỉ nam giúp cho nhân lực số phát triển. Giá trị số hiểu một cách đơn giản là công nghệ số tác động thế nào tới giá trị mang lại cho khách hàng, cách thức tạo ra giá trị và mang giá trị tới cho khách hàng. Doanh nghiệp cần nhìn tổng thể toàn bộ chuỗi giá trị kiến tạo dịch vụ và sản phẩm cho khách hàng nhằm phát hiện ra những bước hay phần việc nào đòi hỏi sáng tạo giải quyết vấn đề tốt hơn chính là nơi cần đào tạo phát triển nguồn nhân lực số.



Kỹ năng số

Khi các doanh nghiệp thiết kế lại công việc số cho các vị trí, nhu cầu đào tạo về kỹ năng số sẽ trở thành cấp bách và cấp thiết trong doanh nghiệp. Áp lực từ khách hàng số bên ngoài và môi trường làm việc số bên trong sẽ gia tăng yêu cầu kỹ năng số cho nhân viên. Các nhân viên sẽ phải tương tác với khách hàng theo thời gian thực trên nhiều nền tảng và thiết bị. Họ cũng phải tương tác, phối hợp, xử lý với các nhân viên bên trong, nhà cung cấp và đối tác bên ngoài để giải quyết các vấn đề phát sinh.

Không gian làm việc số đòi hỏi các kỹ năng số mới như quản trị thông tin, làm việc nhóm trên không gian ảo, giao tiếp số, dịch vụ số, quản trị cảm xúc số, giải quyết mâu thuẫn số… Có hai nhóm kỹ năng số quan trọng, nhóm 1 đó là những kỹ năng số mới ví dụ quản trị thông tin hay bảo mật. Nhóm 2 là những kỹ năng truyền thống cần được thay đổi khi áp dụng trong môi trường làm việc số.

Tâm thế số

Cuối cùng nhân lực số cần được phát triển tâm thế số - hệ điều hành công việc cá nhân. Trong môi trường số biến động nhanh và linh hoạt cao, nhân lực cần học cách ra quyết định trong điều kiện thông tin không hoàn hảo khi giải quyết vấn đề phức tạp. Tâm thế số giúp cho nhân viên tư duy liên tục tập trung vào tìm hiểu và giải quyết nhu cầu của khách hàng số thay vì thụ động chờ lãnh đạo hay tổ chức chỉ thị làm việc. Cuối cùng tâm thế số hướng tới chuyển hóa nhân viên trở thành lãnh đạo số không ngừng học hỏi, phát triển và thay đổi nhằm đáp ứng với tất cả biến động bên ngoài lẫn bên trong.

Chuyển đổi số sẽ không dừng lại mà sẽ còn diễn tiến với tốc độ nhanh hơn tại Việt Nam và thế giới. Công nghệ, công cụ hoặc nền tảng số sẽ ngày càng trở nên rẻ, phổ biến và dễ dùng. Con người số trực tiếp vận hành các hạ tầng nói trên lại không thể dễ dàng có được ngay. Doanh nghiệp cần tập trung phân tích khách hàng và thị trường số để từ đó xác định sản phẩm/giá trị số. Từ khách hàng và giá trị số, doanh nghiệp sẽ phân tích chuỗi giá trị và công nghệ số phục vụ khách hàng.



Nghiên cứu các giải pháp công nghệ số tại Tập đoàn Công nghệ CMC. Ảnh: Viết Thành